



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE DE TIC

SUMÁRIO

- [Objetivo](#)
- [Aplicabilidade](#)
- [Termos e Definições](#)
- [Papéis e Responsabilidades](#)
- [Regras Gerais](#)
- [Interface com demais Processos](#)
- [Fluxo do Processo](#)
- [Descrição das Atividades](#)
- [Indicadores](#)

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	Data	Descrição
1	17/08/2018	Criação do processo
2	11/10/2024	Revisão geral com a simplificação do processo.

1. OBJETIVO

O propósito do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC é assegurar que a disponibilidade da infraestrutura de TIC esteja alinhada com as necessidades do negócio, analisando tanto as demandas atuais como as tendências futuras, dando suporte a todos os processos do negócio que necessitam da tecnologia da informação. Este documento tem por objetivo definir o processo de gerenciamento da disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

A Gerência de Disponibilidade é o processo descrito na ITIL responsável por garantir que os níveis de disponibilidade entregues para os serviços estão de acordo ou superam as expectativas atuais e futuras do negócio a um custo justificado.

2. APLICABILIDADE

O gerenciamento de disponibilidade é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT16. O monitoramento da disponibilidade é necessário para garantir a adequada disponibilidade dos recursos de TIC e precisa ser realizado constantemente, num período definido pelo gerente da disponibilidade em concordância com o gestor deste processo.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- ITIL: Information Technology Infrastructure Library ;
- SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviços.
- Ativo - qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TI.
- Acordo de Nível de Serviço (ANS): Um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.
- Disponibilidade - A capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário.
- Mudança - Compreende a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes.
- Serviços de TIC - Qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários.
- SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;
- Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.
- Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 16ª Região.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none">Propor e/ou autorizar mudanças no processo ;Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças;Prover recursos para execução do processo.	Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Gerente de Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver e manter o Plano de Disponibilidade; Gerenciar o processo; Certifica-se que o SIGC está atualizado; Monitorar a disponibilidade dos componentes e serviços de TIC. 	Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação ou servidor designado

5. REGRAS GERAIS

O critério de disponibilidade do serviço não é definido pela TI, mas sim pelos requisitos de negócio definidos e acordados pelo cliente no ANS. Se os clientes não conseguem executar o serviço conforme previamente planejado (Catálogo de Serviço) e acordado (ANS), dizemos então que o serviço está indisponível para os clientes. Ao prazo que um sistema consegue, ou espera-se que ele consiga, executar suas funções de acordo com o esperado, denomina-se confiabilidade, que por sua vez é medida através do Tempo Médio entre Falhas (TMEF). Chamamos sustentabilidade o tempo que um serviço ou componente de TI leva para ser reparado em caso de indisponibilidade. A sustentabilidade é medida através do Tempo Médio para Restaurar o Serviço (TMRS). A disponibilidade pode ser medida como uma taxa percentual de disponibilidade calculada em relação ao tempo total de disponibilidade de um período e o tempo total de indisponibilidade no mesmo período:

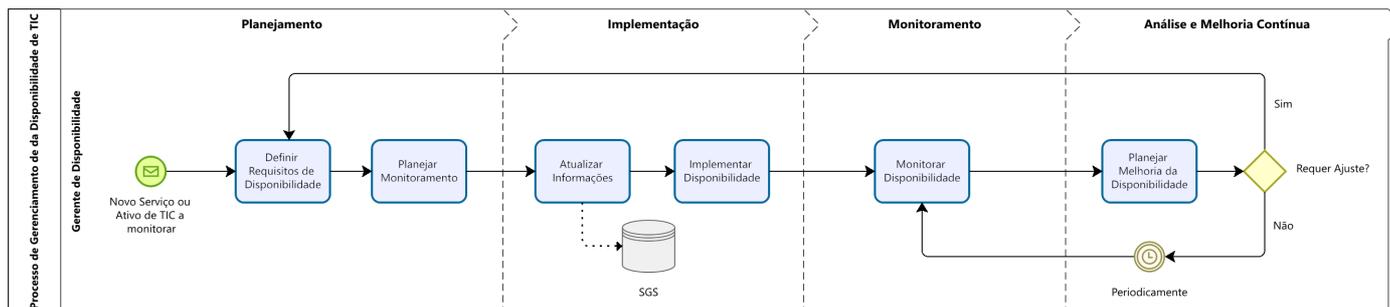
$$100 \times (\text{Tempo Total de Disponibilidade} - \text{Tempo Total de Indisponibilidade}) / \text{Tempo Total de Disponibilidade}$$

No cálculo do tempo de indisponibilidade não devem ser incluídas as indisponibilidades geradas por janelas de manutenção programadas e mudanças acordadas. Chamamos as paradas programadas nos serviços e componentes de TI de Indisponibilidade de Serviço Planejada (ISP).

6. INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC:** fornece informações sobre a capacidade necessária para manter a disponibilidade;
- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação de TIC:** o processo é acionado caso seja necessário adequar a disponibilidade de algum recurso de TIC;
- Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC:** fornece os parâmetros para o monitoramento de Nível de Serviço. Utiliza os resultados da análise de disponibilidade para fundamentar as negociações de Acordos de Nível de Serviço.
- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC:** fornece dados sobre interrupções que afetam a disponibilidade.

7. FLUXO DO PROCESSO



8. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Definir Requisitos de Disponibilidade	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Novo serviço ou ativo a ser monitorado. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar e documentar as necessidades de disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC, através de um plano de disponibilidade; Estabelecer os objetivos de disponibilidade com base nos requisitos de negócios e nas expectativas dos usuários; Definir métricas e critérios de disponibilidade para medir o desempenho e cumprir os requisitos. <p>Saída: Requisitos definidos.</p>
Planejar Monitoramento	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Requisitos definidos. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selecionar as ferramentas e sistemas de monitoramento apropriados para coletar dados de disponibilidade; Definir os indicadores para medir a disponibilidade e estabelecer metas de monitoramento; <p>Saída: Disponibilidade planejada.</p>
Atualizar Informações	Gerente de Disponibilidade	<p>Entrada: Disponibilidade planejada. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manter um registro atualizado dos sistemas, serviços e componentes de TI, incluindo suas configurações e dependências. Para isso, pode ser utilizado um SGS; Documentar as mudanças realizadas nos sistemas e serviços que possam afetar a disponibilidade; Atualizar a base de conhecimento com informações relevantes para o gerenciamento da disponibilidade; <p>Saída: Informações atualizadas.</p>

Implementar Disponibilidade	Gerente de Disponibilidade	Entrada: Informações atualizadas. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Configurar e testar a disponibilidade planejada do serviço ou ativo de TIC; • Estabelecer acordos de nível de serviço (ANSs) com fornecedores e terceiros para garantir a disponibilidade dos serviços. Saída: Disponibilidade Implementada.
Monitorar Disponibilidade	Gerente de Disponibilidade	Entrada: Disponibilidade Implementada. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Monitorar constantemente os sistemas e serviços de TIC para identificar possíveis falhas e indisponibilidades; • Analisar os dados de monitoramento para detectar tendências e padrões de disponibilidade; • Notificar os responsáveis por relevantes interrupções e problemas de disponibilidade. Saída: Disponibilidade monitorada
Planejar Melhoria da Disponibilidade	Gerente de Disponibilidade	Entrada: Disponibilidade monitorada. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar análises de causa raiz para identificar as principais causas de indisponibilidade; • Propor e implementar ações corretivas para melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços; • Realizar revisões regulares do desempenho de disponibilidade e ajustar os processos conforme necessário. Saída: Melhoria planejada.

9. INDICADORES

1 - Índice de Disponibilidade e Confiabilidade

Objetivo:	Mensurar o percentual do tempo que o serviço ou componente de TIC ficará disponível para executar sua função acordada quando necessário.
Responsável pela medição	Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação
Periodicidade:	Cada serviço ou ativo de TIC pode ter uma periodicidade de medição.
Forma de cálculo:	$100 \times (\text{Tempo Total de Disponibilidade} - \text{Tempo Total de Indisponibilidade}) / \text{Tempo Total de Disponibilidade}$
Fonte:	Relatórios de ferramentas utilizadas para monitoramento dos serviços de TIC.
Meta:	Cada serviço ou componente pode ter uma meta específica e isso pode ser definido em ANS ou no Plano de Disponibilidade.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO**, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, em 07/11/2024, às 14:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0179134** e o código CRC **B5501584**.